

ZD - Příloha č. 1 - Provoz a hosting

Zajištění VPS hostingu a správa operačního systému

Dodavatel zajistí provoz Platebního portálu Středočeského kraje (dále jen PP) včetně provozu a údržby operačního systému. Hosting VPS bude zajištěn v technologickém centru (dále jen TC) Krajského úřadu Středočeského kraje, kdy vybraný dodavatel definuje požadavky na infrastrukturu do dokumentu Požadavky infrastruktura šablona.

Požadavky na systém, nasazení (implementace) testování, produkční provoz

V rámci zakázky budou provozovány 2 instance systému – testovací pro účely testování a školení, dále instance produkční. Produkční a testovací instance systému musí být nasazena na technologické architektuře Zadavatele (Technologické centrum kraje) k datu 1.1.2025.

Pro vytvoření technologického prostředí (testovací a produkční instance) bude vybraným dodavatelem vypracován či upraven dokument „Požadavky na infrastrukturu“, kde budou uvedeny základní informace k sizingu, požadovaných prostupech, zálohování, požadovaných VPN přístupech apod. Tento dokument bude zpracován a finalizován ve spolupráci s dodavatelem a bude sloužit pro základní vytvoření technologického prostředí. Dále bude definovat odpovědnost za technologickou a aplikační architekturu (dodavatel bude v tomto případě odpovědný za provoz aplikační vrstvy, OS a DB), dále viz dokument “Požadavky na infrastrukturu”, který je přílohou zadávací dokumentace.

Helpdesk

Dodavatel zajistí ticketovací nástroj na straně Dodavatele pro možnost zadávání incidentů ze strany Zadavatele (HelpDesk).

Současný PP je provozován s následujícími parametry:

4xCPU

8 GB RAM

150 GB SSD

Zálohování bude zajištěno ze strany zadavatele

Garantovaná dostupnost 99,8%

Denní minor bezpečnostní aktualizace

Požadovaný rozsah podpory

Dodavatel zajistí pro Objednatele podporu pro provoz aplikace Platební portál v tomto rozsahu:

- Provoz aplikace 24 hodin denně;
- Aplikace bude dostupná 99,8 % času;
- Permanentní monitoring chodu aplikace se zaměřením na funkčnost frontendu;
- Notifikace týkající se funkčnosti budou zasílány i Objednateli na mail notify@rdksc.cz;

- Plánovaná údržba max. 6 hodin odstávky, která bude v dostatečném předstihu projednána s Objednatelem;
- Akceptace hlášení požadavků Objednatele e-mailem (7x24), řešení požadavků přes helpdesk provozovaný Dodavatelem;
- Bezodkladné řešení krizových stavů aplikace ohrožující její provoz i bez nahlášení konkrétního požadavku Objednatelem;
- Technologická podpora formou telefonických a e-mailových konzultací (pracovní dny, od 9 do 17) pro zaměstnance Objednatele s přiřazenou úrovní práv admin nebo účetní;
- Doba odezvy pro odstranění vad v provozu aplikace (pracovní doba 9-17 v pracovní dny):
 - A. Priorita 1 (kritická) – 4 hodiny pracovní doby
 - a) systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat, nebo b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem nebo dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den.
 - B. Priorita 2 (vysoká) – 10 hodin pracovní doby
 - Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.
 - C. Priorita 3 (střední) – 17 hodin pracovní doby
 - a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému, b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému, c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické, d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele, nebo e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu). Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workaround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.
 - D. Priorita 4 (nízká) – 30 hodin pracovní doby
 - Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy, b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování). Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady, způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).
- Práce blíže nespecifikované, které jsou však k řádnému poskytování běžné technické podpory nezbytné, a o nichž Dodavatel vzhledem ke své odbornosti věděl nebo vědět mohl.